

PENGARUH ETIKA PELAYANAN DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI  
KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH  
BAITUL MAAL WAT TANWIL HARAPAN UMAT  
TULUNGAGUNG

SKRIPSI



Oleh:

**Feby Norma Romadhona**  
NIM. 1741143122

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
APRIL 2018

PENGARUH ETIKA PELAYANAN DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI  
KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH  
BAITUL MAAL WAT TANWIL HARAPAN UMAT  
TULUNGAGUNG

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan  
Perbankan Syariah



Oleh:

**Feby Norma Romadhona**  
NIM. 1741143122

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
APRIL 2018

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feby Norma Romadhona

NIM : 1741143122

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : VIII (delapan)

menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam BMT Harapan Umat Tulungagung” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarism. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 16 Maret 2018

Saya yang menyatakan,




Feby Norma Romadhona  
NIM.1741143122

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Harapan Umat Tulungagung” yang di tulis oleh Feby Norma Romadhona, NIM.1741143122 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 16 Maret 2018

Pembimbing



**Ahmad Budiman, M.SI.**

**NIP. 19800225 201403 1 001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.**

**NIP. 197404162008011008**

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wat Tamwil* Harapan Umat Tulungagung” yang di tulis oleh Feby Norma Romadhona, NIM. 1741143122 ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada:

Tanggal: 04 Bulan: April Tahun: 2018

dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Ketua / Penguji :

Muhamad Aqim Adlan, M.E.I  
NIP 19740416 200801 1 008

Penguji Utama :

Dr. Agus Eko Sujianto, SE.,MM  
NIP 19710807 200501 1 003

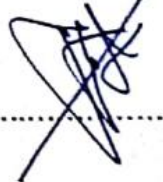
Sekretaris / Penguji :

Ahmad Budiman, M.SI  
NIP 19800225 201403 1 001

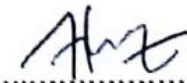
Tanda Tangan



.....



.....



.....

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.**  
NIP. 19711218 2002 12 1 003





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG  
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon (0355) 321513, 321656 Faximile (0355) 321656  
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertandatangan di bawahini:

Nama : Feby Norma Romadhona  
NIM : 1741143122  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
JenisKaryailmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (.Skripsi) yang berjudul:

Pengaruh Etika Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wat Tanwil Harapan Umat Tulungagung

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 26 April 2018  
Yang Menyatakan,



datangan  
Feby Norma Romadhona